

社会福祉領域における援助者支援の構築に関する研究 －児童養護施設職員の「共感満足」に着目して－

日本社会事業大学大学院博士後期課程

趙 正祐

序章 本研究の背景と目的

本章では、本研究の背景と目的及び研究の意義について示した。

就業形態の変化や雇用の流動化の進展による働き方や就業意識が大きく変わりつつあり、その社会情勢や産業構造の変化を反映したよう、労働者におけるメンタルヘルスの不調による長期欠勤や精神障害の労災認定件数などが増加している。その結果として労働者が職業ストレスによって心身不調に陥って、離職やバーンアウトといった事態を招いたりすることは、労働者、雇用者のみならず、社会的に大きな損失を招くことのため、その取組が重要であることを示唆している。

特に社会福祉実践現場に携わっている従事者を取り巻く現状の厳しさについては、他産業に比べて深刻である。労働厚生省や関連機関からの調査によると、“医療・福祉”業種は「仕事や職業生活に関する強い不安、悩み、ストレスを感じる事項がある」の割合が 71%で全体産業の平均が 60.9%であることと比べて非常に高い数値を示しており、2014 年度の発表では、職種別ごとの精神疾患を理由とした労災保険の請求件数で、上位 3 番目に“医療・福祉”が高い頻度を占めていた。加えて、社会福祉領域の現状を詳細にみると、社会福祉施設の従事者の離職率の高さを指摘し、そのうち、約 15%が身体またメンタルの体調不良を理由に離職していると報告されている。特に、2012 年の全国児童養護施設の施設運営に関する調査では、児童養護施設における離職者のうち、30%が身体的・情緒的不調や負担で離職しており、心身の不調や負担は、ストレスやバーンアウト、共感疲労などのネガティブな身体的・精神的な反応として現れている。児童の安全の保障と効果的治療など、子どものウェルビーイングのために取り組んでいる一方で、援助者の不全な状態により、不適切な関わりの危険性の可能性が高まると指摘されている。

しかし、このような深刻な状況にも関わらず、2006・2011 年の労働厚生省の調査では、各業界の事業所別、メンタルヘルスクエアに取り組んでいる割合は平均 50.4%であるが、医療・福祉業界は 43.8%で留まっており、それに取り組んでいる支援は、不十分なことを示唆している。このように、社会的に援助者への支援の必要性は高まりつつあるが、社会福祉領域は、十分な取り組みが行っていない。さらに、社会福祉サービスを利用する対象者は、人間であるため、援助者の心身の不調は、利用者に対しても不適切な影響を与える可能性が高いと考えるため、援助者への支援はさらに必然性をもつ。一方で、対人援助者において、ストレスフルな状況を経験した人の中にポジティブな自己変容や変化が生じることもあり、この現象を、「成長」「実現」「満足」「達成感」などのように説明しており、援助者のネガティブなストレスの影響を乗り越える手掛りとして期待する議論もある。児童養護施設職員の職場環境とストレスに対する実態調査で、子どもとの関わりに過度の不満や負担を感じる援助者が多いと同時に、子どもの存在が不満や負担を軽減したり、あるいは、喜びや充実感につながったりする二重性の可能性を見つけ出している。さらに、このような二重性を、共感満足と共感疲労という概念を取り入れ、子どもに対する共感的理解やコミュニケーションによる援助過程で共感的なストレスや疲弊感などを持つことによって子どもに不適切な関わりが生じる可能性があると考えられている。だが、共感満足という援助過程のポジティブなものによって、不適切な関わりを収めると同時に援助者のメンタルのセルフケアができることを示唆し、援助者支

援の必要性が指摘されている。特に共感疲労と共感満足という概念は、その要因として子どものトラウマをあげており、実際警察官、消防士、救急救命士などは子どもの苦痛にふれる際、感じる頻度は高いといわれている。しかし、援助者支援を視野に入れている研究は、少なく、援助者支援の概念やその理論的なモデルの構築までは、至っていない。さらに、従来対人援助職の援助者に対する研究は、ストレスやバーンアウトのようなネガティブな影響に視点を当てた研究が数多く、対人援助職の援助者こそ持てる共感満足のような、ポジティブな概念を取り入れた研究はほとんどない。先述したように、ポジティブな概念は、援助者のネガティブなストレスの影響を乗り越える手掛りとして援助者支援への具体的な法案を提示できる指標と活かされる必要がある。

従って、本研究は、社会福祉従事者における援助者支援の構築を試みることであり、児童養護施設の援助者を対象とし、共感満足の概念に着目して援助者支援モデルを検証することが目的である。具体的には、先行研究から援助者支援の理論的枠組みを構築し、共感満足の概念を用いて児童養護施設の特性を踏まえ、援助者支援への在り方を提言する。また、ポジティブな概念を用いる研究の先駆的位置づけとして共感満足を構成する要因を探索的に検討することで、後続研究への示唆を提示することも試みる。

第1章 先行研究の検討と本研究の課題、

本章では、1節「援助者支援」の考え方の提示、2節児童養護施設の援助者を対した先行研究、3節共感満足・共感疲労に関する研究、により本研究の理論的モデルと課題を明らかにした。

1節で、本研究で提示する援助者支援は、社会福祉領域は、人間に相手にして、その利用者のウェルビーイングを増進することが目的であるため、援助者における不調な心身の状態は、利用者にも影響が及ぼされることは当然であること。さらに、ここで提示する援助者支援の考え方は、利用者のみではなく、援助者のウェルビーイングの促進を図る広義な意味もとりにいれていくことが重要であること。また、援助者支援を展開していくためには、具体的に援助者が持っている力、つまり、ポジティブなものを活かしていくことがより効果的な支援とつながり、より高い利用者への援助を実現できると考え、理論的な枠組みを提示した。

2節では、本研究は、児童養護施設の援助者を対象とした研究から援助者におけるネガティブとポジティブな変容を概観し、児童養護施設の特性として援助者(子どもとの関係、仕事同僚との関係、勤務年数など)と施設環境(施設形態)の要因があげられ、さらに、個人と環境といった階層的な視点に着目する際、アプローチの仕方に注意すべきこと。また、先行研究で指摘された共感満足に着目する意義を支持し、本研究の援助者支援と結びつけるべきと考えられた。

最後に3節で、共感満足に関する研究動向を探り、多様な分野で共感満足の有用性が検証されつつあり、特に利用者との深い関わりを持つ社会福祉領域には着目する意義あること、共感満足の位置づけは、研究者に少し相違な視点を持っているが、志向していることは共通であること、また、共感満足に視点を着目して共感満足を促進する要因やそれに至るメカニズム、因果関係など、深層的に捉える後続研究が必要であると考えた。

第2章 実証研究の計画

社会福祉調査方法論としてナラティブとエビデンスの両方を重視した研究成果における妥当性と信頼性の確保するため、本研究の理論モデルの検証と援助者支援への示唆を導く、適切である混合研究法を計画した。1章の先行研究の課題で、ポジティブな変容の現象は明らかなものと

されているものの、十分な研究が行われてこなかった。そこで、共感満足の視点に焦点を当て、その現状を、探索的に捉えていく必要があると考えた。従って、先に質的調査を位置づけ、その結果から量的方法を位置づけ、結果の信頼性と妥当性を高める探索的デザインを実証研究の枠組みとした。なお、3章の質的研究では、児童養護というヒューマンサービス領域において子どものウェルビーイングへのサービスを提供していること、入所児と援助者との相互作用に関係すること、共感満足を導く過程とその要因を仮説的に明らかにするためM-GTAを用いることにした。4章の量的研究では、援助者と施設環境といった階層的視点に対するアプローチの仕方を踏まえ、「階層的線形モデル」(マルチレベルモデル)の分析を用いて、その量的分析における妥当性の精度を高める手法を採択した。

第3章 児童養護施設の援助者における共感満足を導く要因と影響に関する探索的検討

2章の実証研究デザインに基づき、児童養護施設の直接処遇職員の10人から質的調査を通して探索的に検討した。その結果、3つのカテゴリーと9つのサブカテゴリー、22の概念が生成された。ポジティブな変容の共感満足は、「子どもとの関係からのやりがいや充実感」、「仕事仲間との関係におけるやりがいや充実感」、「援助者資質としてのやりがいや充実感」、「援助者としての肯定性」のように示され、ほぼ先行研究の結果とも同様の構造に具現化された。さらに、このような共感満足を促進する要因として「肯定的心理キャピタル」「プライベートと仕事のバランス」「家族や友人からの支え」が示され、援助者支援への重要な示唆を得た。また、共感満足は、子どもへ「より良い養育への実現」や「援助者本人のQOLの向上」につながることを示され、促進要因から共感満足が及ぼす影響まで、具現化することができ、共感満足以に着目した援助者支援モデルの精緻化を図った。

第4章 児童養護施設の援助者における共感満足を導く要因と影響に関する実証的検討

3章の研究結果に基づき、4章では、エビデンスを求める量的調査を用いて関東、関西、四国、九州(19県、1都、1府)、児童養護施設の75か所、600の職員を対象とし、54か所の施設、339名から答えを得て分析を行った。その結果、児童養護施設の特性を踏まえた要因と援助者支援モデルを実証的に検証することができた。まず、共感満足と共感疲労の尺度は、標準化されつつあるものとして本研究の結果からも妥当性と信頼性が確報されたものの、測定変数間の類似性による誤差間共分散を用いたことから尺度の一般化に向けて精緻化は必要と考えられた。また、今回の調査対象の援助者に対する共感満足と共感疲労の程度は、共感満足はやや不良であるものの、共感疲労は、やや良好であることが示唆された。また、バーンアウトもやや良好であったため、共感満足・共感疲労とバーンアウトに基づき、援助者の状態は、ネガティブな反応は、良好であり、ポジティブな反応は、やや不良であることが示唆された。

援助者のベースラインの設定から勤務年数において、バーンアウトや共感疲労は勤務年数が短いほどそのリスクが高いことと共感満足の潜在性が低いことが示された。特に、「援助者資質としての満足」は、新人とベテランの間、格差が大きいことから新人は、援助者としての援助者スキルやノウハウなどの「専門性の確保」とも関連するものとして、このような専門性の基盤となるエネルギーが非常に陥っている可能性が高いと考えられた。そのため、新人にとって、援助者資質としての満足は専門家としての力量を向上させることであり、援助者支援における重要な示唆を得た。また、施設形態において小舎は、大舎と地域小規模施設に比べて、共感疲労やバーンアウト

の度合いが高く示されたことから小舎の場合は仕事上、職員運用の効率性が乏しいと予測され、その負担が職員に移されているためと推察された。よって、援助者への支援において、施設形態は重要な特性として示唆された。

そして、共感満足の要因の検討について、「子どもとの関係の中での満足」と「援助者資質としての満足」は、援助者、個人の要因によって生じており、「人生における満足」「仕事仲間との関係における満足」は、援助者の要因と施設環境要因によって生じるものの、援助者個人の要因の差による比重が大きいことを占めていることが明らかになった。具体的に援助者の「外的要因」の年齢及び勤務年数は、「援助者資質としての満足」「子どもとの関係の中での満足」「人生における満足」では、有意な要因として作用されることが示唆された。また、「促進要因」と「過程的要因」においては、希望性の変数は、共感満足を導くのに高く寄与し、家族や友人からの支えと楽観性が相次ぐ重要な資源として示された。さらに、職場の同僚との協力的な関係と子どもからの好反応のような施設の多様な出来事の実験も重要な要因として示唆された。ただし、「人生における満足」は、促進要因の変数、また、過程的要因の変数、また、施設環境の過程的要因の変数がほぼ均等の影響力で有意に示された。このことから、児童養護施設の特性といった実践現場では、広く導かれる可能性が高くあるポジティブな変容として成り立つ可能性があると考えられるとともに、他の共感満足の因子により多くの変数が有意な値を示していることから共感満足の基盤となる因子として推察された。一方、「仕事仲間との関係における満足」は、共感満足における援助者要因と施設環境要因のなか、援助者要因の職場の同僚との協力的な関係と施設環境要因の職場の雰囲気の説明する値が高いことが示された。つまり、援助者の職員との協力的な関係は、施設の良い職場雰囲気を助成させ、「仕事仲間との関係における満足」に強い影響を与えており、上位の共感満足に対する施設環境要因を説明する中核な下位因子と推察された。最後に共感満足が及ぼす影響として、良好な子どもとの関わりに対して正の影響を与えていることと援助者の質の低下に対して、負の影響を与えていることが示され、共感満足は、援助者の質と子どもへの関わりにポジティブな影響を与えていることが示唆された。

第5章 総合考察と結論

これまでの結果を踏まえ、本研究の成果を総括し、得られた成果に基づき、援助者支援への提言と共感満足・共感疲労の後続研究への提言、そして結論を述べる。

まず、共感満足・共感疲労の後続研究への提言として、本研究は、援助者個人の要因と施設環境要因の二つの視点に着目した。援助者個人に着目したところ、「子どもとの関係の中での満足」、「援助者の資質としての満足」、「人生における満足」、「仕事仲間との関係における満足」の順に示され、それぞれの因子が共感満足を構成する重みが示唆され、「子どもとの関係の中での満足」、「援助者の資質としての満足」の因子が共感満足の重要な構成概念として考えられる。

一方で、援助者と施設環境といった階層的視点アプローチが必要であることから共感満足を説明する要因を、個人要因と施設といった視点に着目したところ、共感満足の概念の中、援助者と施設環境といった実践現場に当てはめる際には、共感満足の下位因子である「仕事仲間との関係における満足」は、大きな構成概念のひとつとなることが示唆された。共感満足の研究は、多様な分野に応用されつつある。従って、対象者の特性や組織の特性を踏まえて共感満足の内容を捉えていく必要があると考える。

そして、援助者支援への提言として、個別支援と集団（職員）支援へのアプローチが重要であ

ることが示唆された。共感満足の全体概念としては、援助者個人の要因の差による比重が大きいものの、「仕事仲間との関係における満足」は職員集団を想定して援助者支援へのアプローチが必要である。本研究で重要な要因として示された職場の雰囲気は、言い換えると、その施設における職員集団のカラーであり、幸せで生き生きしている職場をあらわすことである。

共感満足は援助者本人と子どもに良い影響を与えていることが検証され、この意味で援助者支援は本研究で「援助者支援モデル仮説」を支持していることであり、援助者支援することは、子どもへの良い支援とつながることと考える。このような意味で、職員集団へ支援は、組織のサポートが重要であり、社会福祉が目指す実践にもつながる有用性を持つと考える。

また、援助者支援における職員の個別性については、「外的要因」、「促進要因」、「過程的要因」の中、「促進要因」の役割が重要であることが示唆された。特に、希望性、楽観性のような肯定的心理キャピタルが有意な要因として示唆された。近年、多様化される組織の環境で持続的な成長や成果を求めるためには、既存のヒューマン・キャピタルやソーシャル・キャピタルに加えて、サイコロジー・キャピタルの重要性があげられ、ヒューマン・キャピタルやソーシャル・キャピタルを上げる個人の力量としてサイコロジー・キャピタルの潜在性を強調している。つまり、肯定的心理キャピタルは、共感満足のような肯定的な援助者の働きかけの力量として揃えるべきである資源で、援助者支援において個別支援をするのにあたって、肯定的心理キャピタルを踏まえる取り組みが必要である。また、家族や友人のような周りから支えが重要な要因であったことから個別支援の際、施設の管理者やリーダーは、援助者の周りの資源を活用したり、見守ったりする取り組みも援助者支援に活用できると考える。

一方で、援助者のベースラインで「施設形態」と共感満足および下位因子の平均比較の際には、統計的有意な差が示されなかったが、児童養護施設の特性を想定した要因間の影響に関する検討では、「仕事仲間との関係における満足」が正の要因として示された。筆者は、この理由を共感疲労とバーンアウトの傾向と照らし合わせ、大舎の場合は、比較的職員配置の融通性があり、地域小規模施設は、担当職員同士で安定して独立性のある営みができると評価されたりすると推察したが、少なくともこの結果で地域小規模施設に対する結果は、ある程度支持され则认为する。つまり、施設形態による職員の配置は、援助者においてポジティブ・ネガティブな変容に影響を与えられるものとして推察され、今後援助者支援において特に職員集団支援において考慮する要因と考えられた。

最後に、本研究では、個人と環境という視点に着目する階層的線形モデルに基づき、分析を行った。先行研究で述べたように、個人レベルでの知見を用いて集団レベルの要因を推論したり、逆に集団レベルの知見を用いて個人レベルの要因を推察したりすることは、個人主義的錯誤(individualistic fallacy)や生態学的錯誤(ecological fallacy)といった推察の誤りを犯してしまう。つまり、階層的視点にアプローチしていく際、得られたデータも階層的となり、研究者が適用するモデルはデータの属性をよく反映すべきである。従って、本研究における援助者と施設環境要因による解釈は妥当であるといえる。

本研究の限界について、まず、調査対象者のサンプルサイズの限界、また、援助者支援モデルにおいて、最終的狙うゴールは、利用者と援助者のウェルビーイングである。しかし、本研究では、子どものウェルビーイングを直接測定することはできなかったことがあげられ、今後、援助者支援において子どもや利用者の良さを測定することができる指標への開発も必要と考える。